

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL

WALT DISNEY COMPANY

SUSTENTADO POR:

ALEXA NICOLE FAJARDO NAZAR

11721005

PREVIA A INVESTIDURA AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS

TEGUCIGALPA M.D.C

HONDURAS, CA

MARZO 2020

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2020

ALEXA NICOLE FAJARDO NAZAR

Todos los derechos son reservados

AGRADECIMIENTO

Inicialmente, quiero agradecer a Walt Disney Company por haberme dado la confianza de formar parte del programa que ofrecen, concediéndome la oportunidad de participar y aprender sobre el rol de Merchandise, el cual me permitió poner en práctica mis conocimientos de servicio al cliente al hablar, conectar e interactuar con los visitantes de una manera que inspiraba crear momentos de felicidad y magia en cada uno para lograr una experiencia incomparable. Asimismo, agradezco a la compañía por abrirme sus puertas para aprender de ella, al conocer sus procesos, operaciones, procedimientos, historia y cultura organizacional de innovación para estar a la vanguardia y enseñarme a lo largo de este tiempo a tener un amplio conocimiento en aspectos laborales como ser la responsabilidad, dedicación y pasión para realizar con esmero cada jornada de trabajo.

También agradezco grandemente a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por brindarme la oportunidad de estudiar en una institución tan prestigiosa que ha influido en mi tanto personal como profesional y académicamente, por medio de herramientas, conocimientos, un espíritu emprendedor e innovador y valores que me han ayudado y seguirán ayudando a lo largo de mi vida. Asimismo, les agradezco por darme la oportunidad de participar en el programa de Walt Disney Company junto a Tompkins Cortland Community College (TC3), porque ha sido una experiencia inolvidable que me ha cambiado la vida, manera de ser y pensar.

Alexa Nicole Fajardo Nazar

11721005

DEDICATORIA

Quiero dedicar este logro a Dios porque sin él nada de esto hubiera sido posible. Él me ha dado la fortaleza y sabiduría que he necesitado en todo momento. De igual manera, dedico y agradezco a mis padres el cumplimiento de una meta más en mi vida, por ser mis modelos por seguir y darme la oportunidad de perseguir y cumplir mis sueños, por siempre apoyarme y confiar en mí, porque sin la ayuda de ellos no tendría ninguna de estas oportunidades a mi alcance. También lo dedico a mis hermanos por todo el tiempo sacrificado y a mis abuelos y demás familiares por siempre estar ahí para apoyarme. Además, quiero dedicarlo a mi novio por ser incondicional y creer de lo que soy capaz, ayudándome mucho a lo largo del camino.

Igualmente, quisiera dedicarlo a cada uno de los catedráticos que me impartieron clases, porque me retaron y sembraron en mí el deseo de aprender más, superarme, ser mejor y explorar y ver al mundo desde otra perspectiva. Ellos me ilustraron con muchos conocimientos tanto de desarrollo personal como profesional a lo largo de mi carrera, que estoy segura necesitaré para desempeñarme exitosamente a lo largo de mi vida.

Alexa Nicole Fajardo Nazar

11721005

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE WALT DISNEY COMPANY	14
2.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	14
2.1.1 Objetivo General.....	14
2.1.2 Objetivos Específicos	14
2.2 Datos Generales de la Empresa.....	15
2.2.1 Historia	15
2.2.2 Misión.....	18
2.2.3 Visión.....	18
2.2.4 Valores.....	18
2.2.5 Tipo de Estructura	19
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO	21
3.1 Único rol.....	21
3.1.1. Tiendas de Alta Gama (High-End Shops).....	22
3.1.2. Main Entrance Cart y Movieland	26
3.1.3. Crossroads y Oscar's	27
CAPÍTULO IV: APRENDIZAJE	29
4.1 Llaves básicas del éxito.....	29
4.1.1 Seguridad (Safety)	29
4.1.2 Cortesía (Courtesy).....	32
4.1.3 Espectáculo (Show)	34
4.1.4 Eficiencia (Efficiency).....	35
4.2 Fortalezas	38
4.3 Debilidades.....	41
4.4 Oportunidades de mejora	43
4.5 Vinculación con la carrera.....	45
4.6 Aplicación de competencias LPA	48
4.6.1 Adaptación Al Cambio	48
4.6.2 Aprendizaje y Desarrollo Personal	49

4.6.3 Análisis y Resolución de Problemas	51
4.6.4 Buen Trabajo con los Demás.....	52
4.6.5 Cumplimiento de Objetivos.....	53
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1 Conclusiones	55
5.2 Recomendaciones.....	57
GLOSARIO.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	61
ANEXOS.....	63
FOTOGRAFÍAS	63
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	68
CERTIFICADOS	73
RECONOCIMIENTOS.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Organizacional.....	19
Figura 2. Bandas Mágicas.....	36

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Disney University.....	63
Anexo 2. Hollywood Boulevard.....	63
Anexo 3. Tienda Keystone Clothiers.....	64
Anexo 4. Quiosco Crossroads.....	64
Anexo 5. Tienda Oscar's.....	64
Anexo 6. Tienda Movieland.....	64
Anexo 7. Tienda Mickey's of Hollywood.....	65
Anexo 8. Tienda Celebrity Five & Dime.....	65
Anexo 9. Tienda SID'S.....	65
Anexo 10. Traje de Space Pajamas.....	66
Anexo 11. Traje de Strawberry (High-End).....	66
Anexo 12. Traje de Oscar's.....	66
Anexo 13. Culminación del Programa.....	67
Anexo 14. Cronograma de Actividades.....	68
Anexo 15. Certificado LPA.....	73
Anexo 16. Certificado Alfabetización Informacional.....	74
Anexo 17. Certificado de finalización del Programa de Disney.....	75
Anexo 18. Reconocimiento en el rol de Merchandise.....	76
Anexo 19. Reconocimiento en el rol de Merchandise.....	76

RESUMEN EJECUTIVO/ABSTRACT

En el primer apartado del informe, se presentan las generalidades de la empresa multinacional Walt Disney Company. En este se comienza estableciendo los objetivos de la práctica profesional, así como los medios específicos de logro. Seguidamente, se incluye la reseña histórica, misión, visión, valores y estructura de la compañía.

En el segundo apartado del informe, se describen detalladamente cada una de las actividades realizadas y trabajo desarrollado en Walt Disney Company, en el rol asignado a lo largo de los meses en funcionamiento. El rol se llevó a cabo en Disney's Hollywood Studios, una subdivisión del Walt Disney World Resort, en la localidad de Hollywood Boulevard, laborando en el área de Merchandise. Esto consiste en estar encargado de que los huéspedes (Guests) realicen el pago de la mercancía que quieran comprar en las cajas registradoras y en hacer inventario y reabastecer las tiendas. Además, puede involucrar el alquiler, limpieza, recolección, distribución, carga y apilamiento de dispositivos de movilidad.

En el tercer apartado, se encuentran las cuatro llaves básicas del éxito (Seguridad, Cortesía, Espectáculo, Eficiencia) que guían las acciones de los colaboradores de Walt Disney Company, éstas están enfocadas en brindar una experiencia única a los huéspedes (Guests). Asimismo, se realiza un análisis de las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora personales a manera de autoconocimiento y retroalimentación del desempeño en el rol que se llevó a cabo durante el programa. En este apartado también se relaciona el conocimiento adquirido a lo largo de la carrera de Administración Industrial y de Negocios en UNITEC, con las actividades realizadas mediante el programa de Disney, así como la influencia que tuvieron para la gestión de trabajo exitoso en Disney.

De igual manera se incluye la aplicación de una herramienta denominada LPA, Laureate Professional Assessment, que permite conocer los niveles de aptitud reflejados en distintas competencias, las cuales se necesitan aplicar en el lugar de trabajo y mejorar para lograr un desarrollo profesional exitoso. Para descubrir las competencias que posee cada individuo, se debe realizar una evaluación que consta de una serie de preguntas, que al responderlas y finalizar el examen, se recibe un informe que detalla las diferentes competencias con una puntuación dentro de la escala del 1 a 10 para cada una de las cinco competencias básicas, que comprenden la adaptación al cambio, aprendizaje y desarrollo personal, análisis y resolución de problemas, cumplimiento de objetivos y finalmente buen trabajo con los demás.

A lo largo del informe, se podrá percibir la forma en que las diversas clases cursadas durante la carrera universitaria toman un papel clave, debido a que éstas se aplican fuera del ambiente académico en la vida laboral real en la actualidad. Poniendo en práctica las diferentes habilidades, competencias y conocimientos desarrollados previamente.

Esta experiencia cultural y profesional conlleva un crecimiento y aprendizaje bastante enriquecedor. El programa tuvo como requisito tomar un seminario que ofrece Disney a todos sus colaboradores y un curso de diversas temáticas con Tompkins Cortland Community College (TC3), en los cuales se desarrollaron distintas actividades que ayudaron a entender, organizar mejor, sacar provecho y disfrutar aún más esta experiencia de manera personal y profesional. Finalmente, se desarrolla el planteamiento de las conclusiones basadas en los objetivos descritos y recomendaciones basadas en la experiencia.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

The Walt Disney Company es una empresa multinacional que tiene un imperio de entretenimiento en el cual hay cinco distintas divisiones para entretener a diferentes generaciones de personas. Dentro de él se encuentra “El lugar donde los sueños se hacen realidad”, Walt Disney World Resort, hogar de los parques temáticos de diversiones visitados diariamente por una cantidad enorme de personas de todas partes del mundo. Es por tal razón que es un ambiente muy diverso en el cual se trabaja a diario para crear felicidad y momentos mágicos e inolvidables.

¿Alguna vez se ha preguntado qué hace The Walt Disney Company para ser la compañía número uno en la industria del entretenimiento, una de las empresas más admiradas del mundo y para ser siempre reconocida por la calidad de los productos y servicios que ofrece? La respuesta se encuentra compuesta por factores muy importantes que se pueden encontrar en cualquier tipo de empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes. La clave del éxito de esta compañía se debe a que tiene una fuerte cultura organizacional conocida, practicada y compartida por todos sus miembros comprometidos. Lo que permite crear experiencias innovadoras más allá de lo esperado y que sobrepasen la satisfacción e imaginación de los clientes, apelando a sus sentimientos al buscar interactuar y conectar con ellos a través de historias fascinantes.

En el presente informe, se tiene la oportunidad de conocer a esta empresa y las herramientas y estrategias que utiliza por medio de la experiencia motivadora de un programa con el objetivo de desarrollar habilidades y competencias tanto personales como profesionales en los participantes, mediante la realización de un rol en un área específica dentro de la organización. En otras palabras, en éste se descubrirá la magia detrás de todo, la que hace posible brindar un servicio al cliente de calidad y excelencia que ha destacado a la empresa a través de los años.

CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE WALT DISNEY COMPANY

2.1 Objetivos de la Práctica Profesional

2.1.1 Objetivo General

Culminar la práctica profesional en Walt Disney Company, fortaleciendo las competencias adquiridas durante la formación académica universitaria en la rama de Administración Industrial y de Negocios y desarrollando habilidades técnicas, conceptuales y humanas.

2.1.2 Objetivos Específicos

2.1.2.1 Determinar la manera en que Walt Disney Company mantiene sus estándares de calidad con relación a las interacciones con sus usuarios.

2.1.2.2 Identificar la forma en que Disney utiliza su Cultura Organizacional para crear experiencias memorables.

2.1.2.3 Aplicar los conocimientos inculcados a través de los diversos seminarios ofrecidos por Disney.

2.1.2.4 Desarrollar competencias duras y blandas en el lugar de trabajo a través del análisis y solución de problemas por medio del trabajo en equipo para lograr los objetivos establecidos.

2.2 Datos Generales de la Empresa

2.2.1 Historia

“If you can dream it, you can do it.” -Walter Elias Disney

La historia de Walt Disney World comenzó con un soñador y visionario, llamado Walt Elias Disney. Él era originario de Chicago, Illinois y todos podrían pensar que su vida fue maravillosa por todo lo que el creó, sin embargo, tuvo una niñez en la que su padre era estricto y tomaba acciones correctivas fuertes a diario. Desde ahí surge el interés de Walt Disney por el dibujo, porque de esa manera encontró un escape de las acciones que realizaba su padre, realizando de esa forma su propio mundo de fantasía en donde él era el que controlaba todo y la vida era siempre bella y las personas eran felices. Luego, a sus 16 años y con la Primera Guerra Mundial sucediendo, encuentra otra forma de escape uniéndose al cuerpo de ambulancia de la cruz roja en Francia.

Tiempo después de la guerra, Walt Disney se mudó a Kansas City en Missouri en donde encontró trabajo con Film Ad Co. en el que realizó anuncios publicitarios animados que se mostraban antes de películas. Es a través de ese trabajo que Walt Disney encontró su pasión: Dar vida a los dibujos mediante la magia de la animación.

Es así como convirtió su garaje en un estudio con equipo prestado para empezar a producir sus propios cortos llamados Laugh-O-Grams. Sin embargo, ningún teatro quería mostrarlos en pantalla. Más tarde, en 1923 se mudó a los Ángeles y se juntó con su hermano mayor Roy para dirigir su negocio. De esa forma comenzó a prosperar.

Su primera creación comercialmente exitosa fue Oswald the Lucky Rabbit, sin embargo, no se había dado cuenta que no le pertenecía porque estaba bajo el nombre de su distribuidor y perdió los derechos. Desde ese momento no repitió ese error y con sus nuevas creaciones insistía con tener el control total. Es por tal razón que tuvo que buscar un reemplazo para Oswald y tuvo la idea de crear una nueva caricatura basándose en un ratón que vivió en su oficina en Kansas City. Como lo decía él: “Mice gathered in my wastebasket when i worked late at night. One of them was my particular friend”.

Su éxito comenzó en 1928 con el hit instantáneo en el lanzamiento de “Steamboat Willie”, que fue la primera caricatura que tenía una banda sonora sincronizada. Poco tiempo después, Walt Disney contrató a un grupo de artistas y animadores para hacer películas de Mickey Mouse en su estudio, y en la época de la Depresión su estudio floreció porque sus caricaturas eran un escape en el tiempo que los americanos más necesitaban.

Con “Snow White and the Seven Dwarfs”, el primer largometraje de animación que fue lanzado en 1937, Walt Disney ganó un premio de la academia especial por su trabajo. A ese largometraje le siguió “Pinocchio”, “Fantasia”, “Dumbo” y “Bambi”. Cada uno de ellos se convirtió en un clásico y legado de Walt Disney. (Entrepreneur, s.f.)

Walt Disney siempre soñó con crear un parque de diversión basado en sus personajes, pero había tenido dificultades para financiar su proyecto. Fue hasta en 1950 que decidió hipotecar su seguro de vida y su casa para comprar un naranjal cerca de Anaheim, California y financiar la construcción de un parque de diversión de 185 hectáreas. Este abrió en 1955 y fue llamado Disneyland, convirtiéndose rápidamente en “The Happiest Place on Earth”. Siendo este uno de los lugares más populares del mundo con atracciones para turistas y la versión real del mundo de

fantasía en el cual Walt Disney se había escapado en su niñez. Actualmente, el Disneyland Resort está compuesto por dos parques: Disneyland Park y Disney California Adventure Park.

En los años 60, Disney ya tenía un imperio de entretenimiento familiar, pero estaba insatisfecho, así que decidió comprar 27,000 hectáreas cerca de Orlando y es así como surgió Walt Disney World. Sin embargo, Walt Disney nunca vió su sueño completado, muriendo de cáncer de pulmón en 1966 a la edad de 65 años. Walt Disney World en la actualidad cuenta con 6 parques: Magic Kingdom, Epcot, Disney's Hollywood Studios, Disney's Animal Kingdom, Disney's Typhoon Lagoon y Disney's Blizzard Beach. Además, tiene otros destinos como ser Disney Springs, ESPN Wide World of Sports Complex, Disney's BoardWalk y 33 hoteles y resorts temáticos que dan vida a los personajes. (Walt Disney Company, 2020)

Desde entonces la compañía que Walt Disney comenzó, empezó a crecer alrededor del mundo con la visión y creación de los demás parques temáticos como ser el Shanghai Disney Resort, Disneyland Paris con dos parques temáticos (Disneyland Park y Walt Disney Studios), Tokyo Disney Resort (Primer parque construido en otro país y el único no supervisado por Walt Disney Company y Hong Kong Disneyland (5to parque que la compañía construyó). Además, se ha expandido a otras formas de entretenimiento y líneas de negocio como ser: Disney Cruise Line, Disney Vacation Club, Aulani a Disney Resort & Spa, Adventures by Disney, Walt Disney Imagineering, Disney Publishing Worldwide, Disney Store, Disney Channel, Disney XD, Freeform, National Geographic, Disney Junior y Radio Disney. Recientemente, han adquirido diversas cadenas como ESPN, abc, Marvel Studios, Lucasfilm y 20th Century Fox. (Walt Disney Company, 2020)

Cabe mencionar que ahora cuentan con Disney +, hulu y ESPN + que son orientados directamente al consumidor, convirtiéndola en una de las empresas con mayor posicionamiento en el mercado y ofreciendo un futuro prometedor en cuanto al entretenimiento para toda la familia.

2.2.2 Misión

Entretener, informar e inspirar a personas alrededor del mundo mediante el poder de narración de historias incomparable, reflejando las marcas icónicas, mentes creativas y tecnologías innovadoras que hacen de la nuestra la principal compañía de entretenimiento del mundo. (The Walt Disney Company, 2020)

2.2.3 Visión

Ser la compañía más admirada del mundo, tan admirada por la integridad de nuestra gente y la manera en que nos conducimos como ciudadanos del mundo, como por la calidad de las experiencias únicas de entretenimiento que ofrecemos. (Disney Institucional, 2020)

2.2.4 Valores

- *Calidad:* La compañía centra sus esfuerzos en mantener un alto estándar de excelencia en todo lo que ofrecen.
- *Comunidad:* Disponen de distintas formas de entretención que permite a las diferentes generaciones de familias vivir una experiencia inmersiva en un ambiente positivo y agradable.
- *Historia:* Relacionan una historia a sus productos y servicios lo que los hace conectar con la realidad de las personas de una manera emocional.
- *Optimismo:* Crean entretenimiento enfocado a inspirar un mensaje de esperanza, aspiración y una reflexión positiva.
- *Decencia:* Mantienen, honran y respetan la confianza que han depositado en ellos ofreciendo lo mejor siempre. (Revista Disney Company, 2009)

2.2.5 Tipo de Estructura

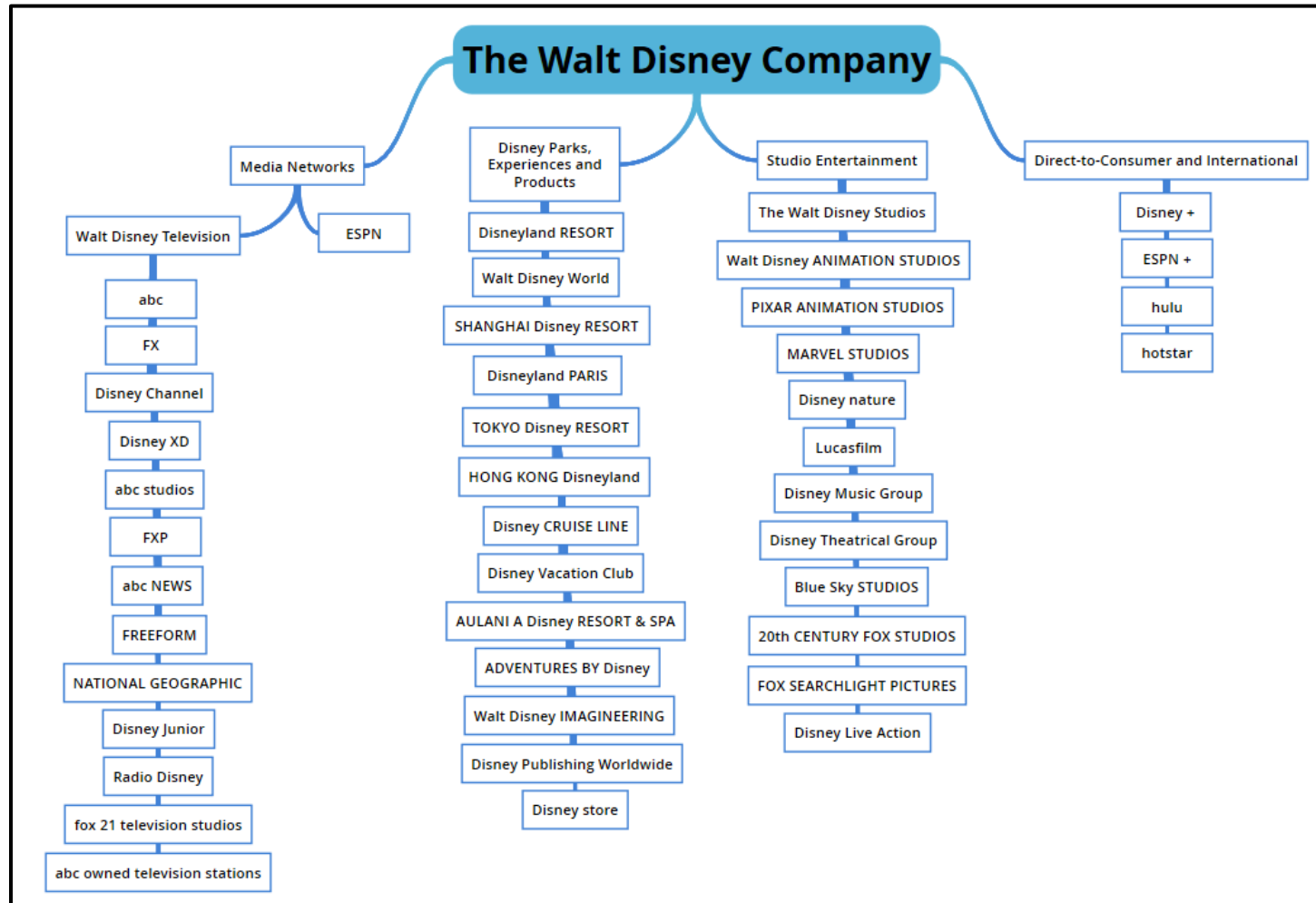


Figura 1. Estructura Organizacional.

Fuente: Elaboración propia.

Walt Disney Company tiene una estructura organizacional híbrida con base en los Estados Unidos, con una combinación de estructuras geográfica y multidivisional. Sin embargo, la estructura es principalmente multidivisional, dado que existen una gran variedad de productos para diferentes mercados y preferencias de los consumidores. En la Ilustración 1 se puede observar claramente que cada división tiene sus propias funciones, debido a que existen en la compañía 4 mayores divisiones (Telecomunicaciones; Parques, Experiencias y Productos de Disney; Estudios de Entretenimiento y Marketing Directo), las cuales luego se dividen en subdivisiones. Las ventajas que presenta esta estructura son varias, entre ellas es que incrementa la eficacia organizacional y el control, logrando así un crecimiento sostenible, por lo cual ha destacado Walt Disney Company a través de los años.

La compañía presenta también una estructura geográfica que se puede identificar fácilmente en la Ilustración 1, visualizada en la columna de los parques, experiencias y productos, dado que los parques se encuentran ubicados en zonas estratégicas y Disney ofrece productos y servicios especiales según las características de la región, adoptando cosas de cada uno de los países en donde se encuentran. Las ventajas de contar con una estructura geográfica es que la compañía puede adaptarse a necesidades propias de la región en la que se opere, teniendo mayor control porque hay diversas jerarquías regionales. (Universidad de Pamplona, s.f.)

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO

3.1 Único rol

El rol se realizó en Disney's Hollywood Studios, anteriormente llamado Disney MGM Studios. Este es un parque dedicado a la industria del entretenimiento en Hollywood, con una temática de cine, programas de televisión, animación, teatro, y música que caracteriza a Disney. Su lema es "El Hollywood que nunca fue y nunca será" debido a que es un parque que representa a Hollywood en una versión muy limpia y organizada, no como lo es realmente. El rol se desarrolló en Hollywood Boulevard Merchandise Arrival Shops, que comprende las siguientes tiendas: Main Entrance Cart, Movieland, Sid's, Crossroads, Oscar's, Mickey's of Hollywood, Celebrity Five & Dime y Keystone Clothiers.

El entrenamiento duró una semana, y está diseñado para conocer desde los aspectos más generales de la compañía hasta los más específicos del área en la cual se operará. Es un programa efectivo que conecta con el lugar de trabajo al combinar la teoría con la práctica necesaria para realizar correctamente las funciones requeridas. Este comienza el día de la "Traditions Class", en la cual se aprende todo acerca de la cultura, misión e historia de la compañía. Además, se explica detalladamente la relevancia de cada rol para la empresa y que se tiene apoyo al momento de realizar el trabajo. En los días posteriores, se conoce un poco acerca de todas las áreas de operaciones del Walt Disney World Resort y se lleva a cabo la orientación en el área de Merchandise y el Merchandise Core Day, en el cual se aprende todo acerca del área específica en la cual se trabajará, incluyendo los trajes que se tienen que usar para cada puesto. Seguidamente, se procede a conocer el parque como Cast Member a través de un tour por todo el parque en el que se explican todas las cosas que se necesitan saber con relación al área de trabajo específica.¹

Al final de la semana de entrenamiento, se aprende a cómo hacer inventario y reabastecer las tiendas, se aprende a utilizar los ECV's (Electric Conveyance Vehicles) y a cómo apilar y guardar los dispositivos de movilidad. Además, se practican las funciones específicas apropiadas para cada transacción que se lleva a cabo en las cajas registradoras. Por último, se realiza un examen que mide el conocimiento en todas las áreas en las que se entrenó. Luego del examen, se considera que ya se ha “ganado sus orejas”, es decir, completado su entrenamiento y procede a interactuar con los huéspedes (Guests) trabajando por turnos en las actividades normales que se componen de distintas asignaciones a cumplir acompañadas de descansos para merienda de 15 y/o 30 minutos dependiendo de las horas trabajadas a diario. Existe una rotación a través de las diferentes tiendas y zonas según el tipo de traje que le fue asignado para el día. A continuación, se detallan las posiciones existentes:

3.1.1. Tiendas de Alta Gama (High-End Shops)

Todas estas tiendas hacen alusión a la temática de Hollywood que tiene el parque, sin embargo, cada una de ellas ofrece diferentes productos para distintos segmentos de mercado. En estas tiendas se utiliza el mismo traje llamado strawberry (high-end) costume y se tienen relativamente las mismas funciones o roles, como ser: ayudar a los huéspedes (Guests) a pagar por sus compras en las cajas registradoras o hacer inventario, ordenar y reabastecer la tienda. Algunas veces existían asignaciones como saludar a los huéspedes (Guests) afuera de las tiendas, rellenar los estantes de llaveros y pines, interactuar con los huéspedes (Guests) o hacer un momento mágico para alguno. Estas tiendas son las siguientes: Sid's, Mickey's of Hollywood, Celebrity Five & Dime y Keystone Clothiers.

¹ Nota: Referirse a Anexos para visualizar imágenes del lugar en donde se realizó el entrenamiento los primeros días (pág.63).

- Sid's

En esta tienda solamente se es responsable de la caja registradora, debido a que es un pequeño lugar denominado “Disney PhotoPass location” en la entrada del parque en donde los huéspedes (Guests) pueden comprar e imprimir las fotografías que se tomaron en los parques o en donde pueden resolverles cualquier problema que tengan relacionado con las imágenes o videos que no se muestran en su aplicación denominada: “My Disney Experience”. Además, en este lugar se pueden comprar los siguientes paquetes de fotografía:

- One Day Memory Maker: Este paquete incluye la descarga digital de todas las fotografías y videos que los huéspedes (Guests) se tomen en un determinado día que seleccionen activarlo después de su compra.
- Memory Maker: Este paquete ilimitado incluye la descarga digital de todas las fotografías y videos que los huéspedes (Guests) se tomen a lo largo de su viaje en visitas por cualquier parque válido por 30 días.

- Mickey's of Hollywood

Esta tienda es una de las más grandes que tiene Hollywood Boulevard, en la cual se venden la mayoría de los productos de línea suave y juguetes, así como mercadería según la temporada. Además, es la que tiene mayor variedad. Esta se compone de tres zonas:

- En la primera, se encuentra la mercadería del año 2020, esta mercadería cambia según el año. En esta zona se encuentran camisas, tazas, ornamentos, termos,

camisas, suéteres, libros de autógrafos y fotografías, lápices y bolas de nieve alusivas al año.

- En la segunda zona se encuentra la mercadería de temporada, la de Pixar y los distintos diseños de orejas (ears) de Mickey/Minnie. También en ella se encuentran mochilas, gafas de sol, accesorios, lápices, libretas, gorros, llaveros, ropa, termos y la pared en donde están ubicadas la mayoría de las camisetas para adultos y niños, denominada “t-shirt wall”. Esta pared se asigna a varias personas al día para que estén ordenando constantemente las camisetas por tallas y diseños. Además, se asigna a otras personas que las estén doblando dado que es una zona muy transitada por los huéspedes (Guests) y se desordena muy rápido.
- En la tercera zona se encuentran los juguetes, zapatos, comestibles como snacks y refrescos, pines, llaveros, peluches y mercadería de los personajes clásicos de Disney (Mickey, Minnie, Goofy, Daisy, Donald, Pluto) denominada la colección “Oh Boy”.

- Celebrity Five & Dime

Esta tienda es igual de grande que la anterior, pero está enfocada a un segmento distinto de personas. En ella existen tres zonas al igual que la tienda descrita previamente, cada una de ellas contiene lo siguiente:

- Zona 1: Esta contiene pines, estampillas, accesorios para perros, cobertores para celulares y Bandas Mágicas (Magic Bands) de distintos colores y diseños, libretas, colores, lápices, pines de edición limitada e imanes de distintos personajes de Disney. En esta zona hay algo denominado “D-Tech”, que consiste en dos pantallas en las que se pueden crear y

personalizar los cobertores para celulares iPhone y Samsung y también las Bandas Mágicas (Magic Bands). En ellas se elige el color o diseño del cual se quiere y es opcional agregar el nombre de la persona. Cabe mencionar, que si le deciden colocar el nombre se tiene que aprobar y es más caro el producto. Al momento de realizar una transacción de “D-Tech” se tiene que aclarar al huésped (Guest) que no se permiten cambios o reembolsos de esa mercadería por ser personalizada. Es por tal motivo, que antes de la compra se prueban los cobertores para celulares con el fin de estar seguros de que le quedan al celular. Además, se tiene que elegir entre dos lugares para recoger el producto y eso depende de cual quiere el huésped (Guest) porque tienen distintos tiempos de entrega dado que se hacen en el momento y existe mucha demanda. Siempre es más rápido que lo recojan en el lugar donde se hace, pero algunos elijen recoger su producto en esta tienda por comodidad, debido a que es una de las tiendas a la salida del parque y lo pueden recoger al final de su visita. Finalmente, se les entrega un recibo con su orden para que lo presenten al momento de reclamar su producto en la tienda.

- Zona 2: En esta zona se encuentran algunos snacks, estampillas, lentes de sol, discos de vinilo con música de las películas de Disney, DVD's y accesorios para la cabeza como ser: bandas para la cabeza, gorras, gorros y diversos diseños de orejas (ears) de Mickey/Minnie.
- Zona 3: Esta zona es muy amplia, abarca toda la colección de “Ink & Paint” que es dedicada a personas artísticas y creativas. Además, en ella se encuentran utensilios de cocina, snacks, brazaletes (slap bracelets), postales, refrescos, estampillas, cargadores para celular, imanes, ornamentos, retrateras, bolas de nieve de cristal, llaveros y una larga colección de termos y tazas de varios personajes de Disney.

- Keystone Clothiers

Esta tienda es un poco más pequeña que las dos anteriores y se comprende de dos zonas. Esta contiene mercadería de la saga de películas llamada “La Guerra De Las Galaxias” (Star Wars) y de la serie disponible en Disney + denominada “The Mandalorian”, en ella se encuentran accesorios para la cabeza, monederos, mochilas, peluches, camisas, suéteres, chaquetas, juguetes, droides (robots), utensilios de cocina, calcetines, pines, accesorios, llaveros, disfraces, sotanas, sables de luz (lightsabers) e imanes alusivos a los diferentes personajes de las películas de la saga y serie. Cabe mencionar, que reabastecer y hacer inventario de esta tienda es un poco más difícil porque cierta mercadería se guarda en otro lugar aparte por falta de espacio en la zona de inventario de la tienda, dado que es relativamente nueva.

3.1.2. Main Entrance Cart y Movieland

En estas tiendas también se hace alusión a Hollywood con su diseño. En ambas se utiliza un traje diferente al de las tiendas mencionadas anteriormente, pero se usa el mismo para ambas. Movieland es una tienda que tiene una mitad ubicada dentro del parque y la otra mitad ubicada fuera del parque con el propósito de que los huéspedes (Guests) puedan comprar desde fuera o dentro del parque productos como pañales y comida para niños, snacks, medicinas, refrescos, juguetes, peluches, lápices, libros de autógrafos, llaveros, orejas (ears) de Mickey/Minnie Mouse con distintos diseños, refrescos, imanes y mochilas.

El Main Entrance Cart consiste en un pequeño quiosco ubicado en la entrada principal del parque, en el cual se vende mercadería como ser las famosas orejas (ears) de Mickey/Minnie Mouse con distintos diseños, al igual que gorras, gorros, mochilas, bolsas, lentes de sol, cámaras,

llaveros y refrescos. Este es un puesto de conveniencia y compras rápidas para los huéspedes (Guests) que deseen adquirir los productos de Disney al inicio o final de su visita al parque.

3.1.3. Crossroads y Oscar's

En ambas tiendas se hace referencia a la temática del parque que es Hollywood. En ellas se utiliza un traje distinto a las demás tiendas. Crossroads es un quiosco circular ubicado en el centro de la entrada del parque, del cual se puede observar todo Hollywood Boulevard. En él se venden medicinas, pines, snacks, refrescos, peluches, lentes de sol y es donde se encuentran los mapas del parque, es por tal razón que los huéspedes (Guests) realizan en este lugar muchas preguntas acerca de las atracciones y lugares específicos del parque para obtener direcciones de cómo llegar, es por lo que la persona que esté encargada de este lugar tiene que conocer muy bien los lugares de los que piden más información los huéspedes (Guests). Sin embargo, se fomenta que los huéspedes (Guests) utilicen la nueva aplicación llamada “My Disney Experience” en donde pueden encontrar muchas cosas. Ahora, en Oscar's son muchas cosas las que hay por hacer, porque no solamente hay una pequeña tienda de conveniencia, sino que también es donde se lleva a cabo el alquiler de sillas de ruedas, coches sencillos o dobles y/o vehículos de transporte eléctricos. En ella se puede estar encargado de distribuir, recolectar, apilar, limpiar y cargar los respectivos vehículos para los huéspedes (Guests) del parque y tenerlos listos para su uso (show ready). Cabe mencionar, que el proceso de alquilar vehículos de transporte eléctricos requiere de mucha responsabilidad, porque se tiene que firmar un contrato y explicarle detalladamente al huésped (Guest) como se usa correctamente para evitar un accidente.

También se puede estar encargado de “The Wall”, en la que dirigimos a los huéspedes (Guests) al lugar en donde deben de dejar sus vehículos rentados al final del día. Existen otras asignaciones como ser el “Park walk”, que consiste en recorrer todo el parque para revisar que no

quede ningún coche o sillas de ruedas en las otras ubicaciones del parque. Existe otro tipo llamado “Parking lot walk”, que es lo mismo que el “Park walk”, solamente que al salir del parque solo se permite llevar lo que se denominan sillas de cortesía (courtesy wheelchairs) que son las que pueden utilizar en los estacionamientos, paradas de bus y teleférico, mejor conocido como “Skyliner”.²³

²*Nota: Referirse a Anexos para visualizar imágenes de los distintos trajes que se utilizaban según la tienda (pág.66).*

³*Nota: Referirse a Anexos para visualizar el cronograma de actividades semanales (pág.68).*

CAPÍTULO IV: APRENDIZAJE

4.1 Llaves básicas del éxito

Disney cuenta con cuatro llaves, las cuales sirven de guía para crear felicidad para los huéspedes (Guests) y para dirigir la manera de actuar y actitudes de cada uno de los miembros del elenco (Cast Members). Es muy importante que todos ellos las conozcan, sepan su significado y las apliquen en sus labores diarias en el orden en que se mencionan para ofrecer a los huéspedes (Guests) la mejor experiencia posible. A continuación, se explicarán cada una de las cuatro llaves de Disney.

4.1.1 Seguridad (Safety)

Para Disney, la seguridad es un tema serio y delicado. Implica proteger a cada huésped (Guest) y miembro del elenco (Cast Member) de algún daño. La compañía cree que cada incidente puede ser prevenido y que todos son responsables de crear y mantener ambientes seguros y situaciones seguras todo el tiempo. (Disney University, 2020).

Aunque parezca difícil imaginarse como se aplica la seguridad en el rol de merchandise, en Disney se tiene seguridad en todo momento. Una forma común de estar seguro en el lugar de trabajo es conocer donde está ubicado lo esencial en caso de emergencia, como ser salidas de emergencia, botiquín de primeros auxilios (First-aid kit), extinguidores (Fire extinguishers), desfibrilador externo automático (Automated External Defibrillator) y equipo de seguridad como guantes y chalecos.

Es una práctica segura no utilizar el celular en horario de trabajo mientras se camina, debido a que si lo hace no está atento a sus alrededores y puede llevarse de encuentro a un huésped (Guest) o incluso pueden perderse detalles valiosos como ser por ejemplo una mochila desatendida que pueda contener algo que atente contra la seguridad de todos. También puede ocurrir que alguien se encuentre robando y no se den cuenta por estar distraídos, lo cual no ocurre frecuentemente, pero si ha sucedido.

Otra forma de demostrar seguridad en el área de trabajo, es colocar etiquetas de tinta a los artículos que lo requieran para evitar que sean hurtados. Asimismo, es importante tener cuidado al poner y quitar las etiquetas de tinta de los artículos porque algunos tienen una aguja y pueden herir a cualquiera. En el puesto de trabajo existe algo que se llama “Pin Trading”, que consiste en el intercambio de pines entre personas. A cada miembro del elenco (Cast Member) se le entrega un set de 12 pines para que interactúe con los huéspedes (Guests), y la seguridad se tiene que aplicar al momento de quitar y poner el seguro que los pines tienen detrás porque estos tienen una aguja que los sujeta y puede provocar que alguien se pinche el dedo si no se tiene cuidado.

Otra manera de demostrar esta llave es utilizando una bolsa según el tamaño de la compra para evitar que algo se quiebre o destruya cuando el huésped (Guest) la porte o al momento de realizar un envío (shipping) ya sea al frente del parque, hotel de Disney o a su casa por tierra/aire. Siempre se envuelven los productos de vidrio, cerámica o delicados para evitar que se dañen, y si se llega a dañar algo, se anota en una hoja el producto, se envuelve cuidadosamente y luego se coloca en un recipiente de basura designado para vidrio. Además, siempre se trata de mantener todo limpio y se tiene en las áreas un recipiente rojo para depositar cualquier cosa que tenga líquidos corporales y evitar la contaminación de un peligro biológico. Si no se tiene ese recipiente, es deber de los miembros del elenco (Cast Members) reportarlo y solicitar que se ponga uno.

La seguridad también se demuestra detrás del escenario (Backstage) dado que siempre se toca la puerta antes de entrar o salir por una para alertar a los demás que alguien está pasando por ahí y que tengan cuidado para no agarrar desprevenido a alguien y golpearse. Además, se fomentan buenas prácticas como siempre utilizar las escaleras al momento de alcanzar algo que está en un estante alto y de esa manera no estirarse mucho para prevenir cualquier accidente. Se enseña que existen tres zonas del cuerpo: la verde, amarilla y roja. La zona verde es la mejor zona para estar debido a que es donde se hace menos esfuerzo con su cuerpo, la zona amarilla indica un poco más de esfuerzo, y la zona roja implica mucho más esfuerzo que puede provocar algún daño físico a lo largo del tiempo. Por lo que siempre se recomienda buscar posiciones en las que se esté cómodo en la medida que se pueda para realizar el trabajo y evitar lesiones.

Disney utiliza una frase muy importante que dice: “See something, say something”, que implica reportar algo al momento en que se observa. Esto se puso en práctica y un día mientras se estaba reabasteciendo la tienda, se encontraron hormigas en los recipientes de snacks y se reportó inmediatamente, lo que causó que todos los snacks, que eran muchos, fueran removidos del almacén. Con esto se presencié la manera en que la compañía pone ante todo la seguridad de sus huéspedes (Guests) al manejar la comida en mal estado para evitar que llegue a manos de un huésped (Guest) y que el incidente cause daños de imagen o reputación y prestigio a la empresa por una demanda o alguna situación de esta índole.

4.1.2 Cortesía (Courtesy)

En Disney, la cortesía se extiende más allá de ser simplemente cortés. Significa brindar un servicio amable, amigable y personalizado para lograr que cada huésped (Guest) se sienta especial e individual. Esto es cierto tanto para cuando se está con huéspedes (Guests) en el escenario (On Stage) y cuando se está con los demás miembros del elenco (Cast Members) detrás del escenario (Backstage). La cortesía es su clave para brindar un servicio excepcional. Como la seguridad, la cortesía es parte de quiénes son, y es verdaderamente traída a la realidad por cómo los miembros del elenco (Cast Members) tratan a los huéspedes (Guests) y unos a otros. (Disney University, 2020).

La cortesía se aplica constantemente en el rol de Merchandise. Se aplica desde el momento en que se busca ayudar a todos los huéspedes (Guests) en todo lo que necesitan, como ser por ejemplo, ayudarles a quitar las etiquetas de sus prendas, envolverles artículos delicados y darles una bolsa del tamaño que necesitan según la cantidad de productos que compraron. Además, se fomenta que en todo momento los miembros del elenco (Cast Members) sonrían, hagan contacto visual, saluden y salgan de las cajas registradoras en momentos lentos (down times) para que interactúen y entren en contacto con los huéspedes (Guests), esa es una manera de conocer sus historias o necesidades para poder ayudarlos e ir más allá de sus expectativas. Utilizando esto, se pudo ayudar a una señora de la tercera edad que andaba sola en una silla de ruedas a buscar una camisa para su nieto, sin importar que haya tomado bastante tiempo encontrar la adecuada. Son estas pequeñas cosas las que hacen la diferencia.

Resulta fácil aplicar esta llave en este rol, dado que Disney tiene en las tiendas lo que se denominan botones de celebración (Celebration Buttons) para diversas ocasiones especiales, como ser que celebran algo (I'm celebrating), feliz cumpleaños (Happy birthday), felices para siempre

para las personas casadas (Happily ever after) y primera visita (First visit). También tienen “Pin Trading Boards” para el intercambio de pines.

Si un huésped (Guest) no ha encontrado algún producto en la tienda, se puede ser gentil e ir a buscarlo detrás de la tienda donde se guarda el inventario, o utilizar algo que se llama “Merchandise Product Locator” (MPL), que consiste en una tableta IPAD que tienen en cada tienda, en la cual se buscan productos que no se pueden encontrar en la tienda y que los huéspedes (Guests) quisieran saber si hay en otro parque o tienda. De esta manera, se es cortés con los huéspedes (Guests) porque se les ahorra tiempo y la búsqueda de productos por múltiples lugares que puede que no los tengan en existencia.

Disney se preocupa tanto por ser cortés y por los detalles, que la manera en que los miembros del elenco (Cast Members) tienen que señalar algún lado para alguien, es utilizando dos dedos o la mano entera. De esta forma no se ofende a ninguna persona, porque en ciertos lugares señalar algo con solamente un dedo de la mano es visto como descortés.

4.1.3 Espectáculo (Show)

En Disney, todos trabajan para crear un espectáculo completo con escenarios, sonidos, olores y experiencias. Esto también incluye sus trajes (costumes) y la manera de presentarse. Su espectáculo (show) y atención a los detalles es lo que los diferencia de otros parques de diversión, al mantener la magia viva para sus huéspedes (Guests) y sumergirlos en una historia.

En cualquier espectáculo (show), son las personas las que realmente lo hacen exitoso. En Disney son los miembros del elenco (Cast Members) en el escenario (On Stage) y detrás del escenario (Backstage) los que crean la magia para sus huéspedes (Guests).

En Disney, se escucha a las personas referirse a un buen show (Good show) y mal show (Bad show). Siempre se esfuerzan por mantener un buen show (Good show). Creen que las condiciones en un área o situación pueden contribuir a un mal show (Bad show). (Disney University, 2020).

Para mantener el espectáculo, Disney ha creado lo que se llama el “Disney Look”, que consiste en un código de vestimenta y presentación personal que indica todas las maneras en que se cumple con un buen show (Good show), como ser con los trajes (costumes) adecuados y limpios. También demuestra como no se deberían de presentar a trabajar los miembros del elenco (Cast Members) porque denotarían un mal show (Bad show). Pero esto no solamente aplica para las personas, sino que también para las áreas de trabajo, debido a que hay maneras de mantener limpia y ordenada el área de trabajo como si nada hubiera pasado, a esto se denomina dejar un área lista para el show (Show ready).

Otra forma de fomentar el espectáculo es por medio de los códigos que Disney tiene para ciertas cosas, como ser el código V para comunicar que alguien vomitó y que hay que limpiarlo, código Alfa para indicar que hay una ambulancia en algún lado por una emergencia y de esa manera no alertar a los huéspedes (Guests) y Greenroom para indicar que algún miembro del elenco (Cast Member) tiene que ir al baño. Siempre se forma una barrera de personas alrededor de áreas con vómito, algo sucio, o si hay alguna persona golpeada para no causar mucho revuelo de la situación hasta que se resuelva.

Algo por lo que siempre velan en Disney es por mantener la integridad de sus personajes (character integrity), que implica preservar a cada personaje y su historia, esto quiere decir que por ejemplo solo se menciona a los huéspedes (Guests) que existe un Mickey o cualquier personaje, cuando en realidad existen varios. También implica no decirles a los niños que los personajes son realmente personas disfrazadas con el propósito de mantener viva la magia.

4.1.4 Eficiencia (Efficiency)

Esta llave les permite continuar brindando la experiencia a los huéspedes (Guests). Con prácticas eficientes en los diversos puestos de trabajo reducen sus costos, los tiempos de espera de los huéspedes (Guests) y hacen que las visitas de estos sean más agradables. Dándoles el mejor valor por su dólar de entretenimiento. (Disney University, 2020).

Hay diversas maneras en las que se puede ser eficiente en el rol de Merchandise, entre ellas se encuentra el ser puntual siempre, conocer el rol y los recursos con los que se cuentan, como por ejemplo el “Tell a Cast” que es un pequeño folleto que siempre se recomienda tener a los miembros del elenco (Cast Members) porque en él se encuentra mucha información útil para ayudar a los huéspedes (Guests).

Además, se es eficiente cuando se conoce la ubicación de su área de trabajo y de todo lo esencial del área en donde se labora como ser los baños, productos que venden en tiendas cercanas o lugares cercanos, “Guest Relations” que es donde se les resuelve cualquier problema a los huéspedes (Guests), “Package Pick Up” (PPU) que es donde recogen los paquetes al frente del parque y también cuando se conocen las distintas áreas del parque.

Otra manera común de ser eficiente en el rol de Merchandise, es a través del uso de las bandas mágicas (Magic Bands), porque de esa manera los huéspedes (Guests) entran al parque y realizan sus transacciones de una manera más rápida al solo poner la banda mágica (Magic Band) en la máquina de pago y cargar sus compras a la habitación del hotel en el que están hospedados. De esta manera las filas se reducen, se agilizan las cosas, se ahorra tiempo y se mantiene más felices y satisfechos a los huéspedes (Guests).



Figura 2. Bandas Mágicas.

Fuente: Disney Parks Blog, 2016.

A medida que se toman decisiones, la seguridad sigue siendo la prioridad. Dado que los miembros del elenco (Cast Members) son la mayor parte de la experiencia del huésped (Guest), las interacciones también deben reflejar un espíritu de cortesía. Al crear un ambiente seguro y brindar un servicio cortés, sus huéspedes (Guests) pueden disfrutar de un buen espectáculo. Por supuesto, Disney es un negocio, por lo que también tienen que operar con eficiencia. (Disney University, 2020).

4.2 Fortalezas

Las siguientes son fortalezas identificadas en la gestión del área de trabajo:

Ser trilingüe: Esto es una fortaleza debido a que muchos de los miembros del elenco (Cast Members) solamente son fluidos en el idioma inglés dado que les cuesta aprender otro idioma, por lo que a las personas que hablan más de un idioma, que son pocas, las buscan por si llega algún huésped (Guest) que necesita algo y no habla muy bien inglés. Al Walt Disney World Resort llegan muchas personas de todo el mundo, y al ser fluido en español, inglés e italiano se ayuda a interactuar y entender mejor a los huéspedes (Guests).

Capacidad de aprender: Esta es una habilidad básica en un lugar en donde se aprende algo nuevo todos los días. Al momento del entrenamiento para el rol, se da a los miembros del elenco (Cast Members) mucha información importante, como por ejemplo todos los tipos de cupones, certificados o métodos de pago que se pueden utilizar para aplicarla posteriormente a los puestos de trabajo respectivos. Por lo que una buena retención de información y aprendizaje facilita y agiliza los procesos y se tiene un mejor rendimiento e interacciones en el área de trabajo.

Escucha activa: Para poder conocer las necesidades de los huéspedes (Guests), es necesario saber escucharlos para posteriormente poder recomendarles o enseñarles lo que andan buscando, por lo que esta cualidad es muy útil en el rol de Merchandise. De esta forma, también se expresa un interés genuino por saber un poco de la historia de los huéspedes (Guests) y es parte de poder realizarles momentos mágicos y mejorarles el día con pequeños detalles.

Espíritu servicial: Al ser Disney una empresa que se dedica a crear felicidad debe tener a miembros del elenco (Cast Members) comprometidos con esa misión y que se preocupen por lograr eficientes interacciones con los huéspedes (Guests), lo que requiere que estas personas conecten con ellos y se den a los demás, siempre ofreciéndoles su ayuda para cualquier cosa y buscando ir más allá de las expectativas.

Mantener un ambiente limpio y ordenado: En un lugar de trabajo tan amplio y transitado por muchas personas como lo es Disney y sus tiendas, se necesita tener siempre un espacio de trabajo y áreas limpias y ordenadas para que se vean agradables para los huéspedes (Guests) y quieran comprar y regresar, porque si no se ve de esa manera entonces se crea una mala imagen de la empresa que tanto se esmera por tener uno de los mejores ambientes para estar en familia. Es importante realizarlo constantemente porque se desordena muy rápido debido al gran flujo de personas, especialmente antes, durante y después de los shows de cierre del parque por ser de las últimas tiendas que cierran para compras de último momento.

Responsabilidad: Esta cualidad es clave para poder cumplir exitosamente con todas las asignaciones que se realizan a diario por los miembros del elenco (Cast Members) en las tiendas y puestos de trabajo. Es responsabilidad de todos estar a tiempo para realizar las labores, así como de cerrar las cajas registradoras al final del día e ir a dejar el dinero con un acompañante a un coordinador. También se es responsable del área de trabajo, de reabastecer las tiendas y de cuidar la propiedad de la empresa.

Multitareas: La coordinación es algo muy importante para lograr muchas cosas en el rol de Merchandise, debido a que cada vez que se atiende a un huésped (Guest) se tienen que hacer muchas tareas a la vez, se tiene que seguir el proceso establecido y aparte se trata de interactuar con ellos. Además, si un miembro del elenco (Cast Member) necesita ayuda, se trata de ayudarlo en el momento. Implica estar en varias cosas al mismo tiempo. Por lo que en una empresa dinámica en la que no se detienen las operaciones como Disney es muy valiosa esta herramienta para tener un buen desempeño laboral.

Cooperación: El trabajo en equipo es uno de los pilares de esta compañía y es de mucha ayuda en el rol de Merchandise para alcanzar sinergias y ayudar a las personas de la mejor manera posible. El lograr la colaboración de los líderes, coordinadores u otros miembros del elenco (Cast Members) y trabajar con otras áreas del parque, permite la mejor experiencia posible para los huéspedes (Guests). Además, el networking y tener una comunicación eficaz juegan un papel muy importante por ser una gran empresa al momento de la cooperación para lograr que algo sea mejor o más fácil y evitar malentendidos y cumplir con todo lo que se requiere y más. Es una necesidad que surge en cualquier momento por parte de cualquier individuo.

Inteligencia Emocional: En una compañía como Disney, saber controlar las emociones y separar los asuntos personales de los profesionales o laborales en el rol de Merchandise es importante porque de esta forma no se mezclan los sentimientos propios de los miembros del elenco (Cast Members) con los de los huéspedes (Guests) y se pueden lograr mejores resultados e interacciones. Se trata de dejar a un lado los prejuicios o lo que se piensa de algo o alguien para hacer una experiencia más agradable para los huéspedes (Guests).

4.3 Debilidades

Las debilidades encontradas en la gestión del área de trabajo fueron las siguientes:

Falta de confianza con los líderes y coordinadores: Debido a que Disney es una compañía tan grande, se requieren de muchas personas para que todo se lleve a cabo de la mejor manera, es por eso que en el rol de merchandise tienen el sistema de turnos diarios y en cada turno hay diferentes líderes y coordinadores y eso tiene como efecto el hecho de que no se pueda tener confianza con todos ellos por la falta de tiempo que ambas partes tienen para darse a conocer o conversar sobre algún tema.

Falta de práctica: Al momento de comenzar un rol en Disney se da un entrenamiento previo y un tiempo para conocer todo acerca del área en donde se trabajará como las posiciones, políticas, procedimientos, manuales, etc. Sin embargo, siempre se tienen preguntas acerca de nuevas cosas porque hay mucho que conocer de cada área, especialmente en Merchandise y muchas veces no ajusta el tiempo para practicar o ponerse a procesar todo lo que le dan a conocer. Cada rol tiene su nivel de complejidad y puede ocurrir que la falta de práctica afecte el desempeño laboral en determinada situación.

Puntualidad: Esta es vital que todos los miembros del elenco (Cast Members) en Disney tengan, debido a que tienen un sistema de puntos que registra cuantas llegadas tarde tiene y después de un cierto número lo sancionan. Este sistema es tan rígido que si llega un minuto tarde a su turno asignado se lo cuenta como medio punto, y si llega más de media hora tarde cuenta como un punto. Para Disney llegar quince minutos antes del turno es temprano, lo cual fue un reto dado que los primeros días se tiene que adaptar a este sistema y cultura.

Falta de sentido de ubicación: Como los parques son tan grandes y tienen múltiples áreas, resulta difícil muchas veces encontrar el camino más rápido o fácil para llegar a un lugar. Es por tal razón básico que los miembros del elenco (Cast Members) conozcan muy bien las áreas del parque y las ubicaciones más importantes dentro o cercanas al área laboral para no perderse y no perder tiempo valioso ni dar direcciones incorrectas a los huéspedes (Guests) y hacerles perder su tiempo.

Falta de disposición: Puede ocurrir que ciertos días se requiera que los miembros del elenco (Cast Members) trabajen horas extras o extiendan su turno debido a que se tiene que hacer inventario, cambiar las colecciones de las tiendas o simplemente porque las tiendas cerraron más tarde debido a la gran cantidad de personas que se encontraban en ellas y se retrasen las operaciones de cierre. Por tal motivo, se pide a los miembros del elenco que se queden un tiempo más y se les paga, pero hay personas que se niegan debido a que tienen otras cosas que hacer o se encuentran indispuestas para la labor. Sin embargo, si se queda puede incluso ser reconocido en el sistema de reconocimiento llamado “Grape Soda” por otro miembro del elenco (Cast Member), líder o coordinador por su buen trabajo y buena voluntad o actitud ante la situación.

4.4 Oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora encontradas a lo largo del programa fueron las siguientes:

Relaciones interpersonales: En Disney, es importante la interacción constante con todas las personas desde autoridades hasta con los demás miembros del elenco (Cast Members) ya sea para futuras oportunidades o simplemente para darse a conocer. La convivencia con los demás es clave para aprender o aclarar dudas y lograr los objetivos. Se puede comenzar desde el área de trabajo en que se desenvuelve hasta pedir un tiempo con algún coordinador o líder para tener una pequeña charla o plática constructiva, de esta manera se sale poco a poco de la zona de confianza y eso provocará un cambio de actitud y lo ayuda a crecer personal y profesionalmente.

No hacer prejuicios: Esto es requerido en una empresa tan diversa como Disney, en donde trabajan o incluso visitan personas con diferentes formas de pensar y actuar, distintas personalidades, culturas y costumbres. Para mantener un buen ambiente laboral se debe tener una mentalidad abierta y dispuesta a respetar a otros ante cualquier situación porque no se conoce el entorno del cual viene ni sus hábitos. Es importante ser cortés en todo momento para no lastimar a nadie en un ambiente tan diverso.

Adaptación al cambio: Muchas veces una empresa como Disney requiere de miembros del elenco (Cast Members) que sean flexibles con su tiempo, horario de trabajo o con su capacidad para adaptarse a distintos entornos o puestos de trabajo, porque si se necesita a alguien en otra área o posición que no le gusta mucho igualmente tiene que cumplir con su deber y hacer lo que le asignen lo cual puede ser retador. Existen situaciones que se salen de la rutina por ser un ambiente cambiante y que necesitan ser resueltas, es en esos momentos donde se necesitan a personas con esta disposición y actitud.

Desenvolvimiento personal en el área de trabajo: En Disney, la mentalidad es de crear felicidad en los huéspedes (Guests) constantemente, para eso se debe tener a miembros del elenco (Cast Members) que contagien la magia y alegría que el lugar pretende provocar en los huéspedes (Guests). Es por tal razón que al llevar a cabo las actividades del rol al cual se está asignado se desarrollan cualidades personales y profesionales como el análisis y resolución de problemas siendo creativo y creando un cambio de actitud y humor en los miembros del elenco (Cast Members) y crear momentos inolvidables para los huéspedes (Guests).

Idiomas: El idioma más hablado en Walt Disney World es el inglés, y es uno de los lugares más visitados del mundo por muchos huéspedes (Guests) que quieren conocerlo. Es por tal motivo que es un lugar perfecto para practicar los idiomas y mejorar a diario. Es una oportunidad porque es un intercambio multicultural en el cual aprende nuevos idiomas y mejora el inglés al interactuar con las personas y le permite conocer nuevas palabras y mejorar su pronunciación.

4.5 Vinculación con la carrera

Al ser un estudiante de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, los cursos obtenidos en Disney han sido de mucha importancia y han cobrado mucha más relevancia y vinculación con lo aprendido a lo largo de la carrera universitaria.

Esta experiencia ha impactado mucho la manera de pensar como futura profesional de la carrera de Administración Industrial y de Negocios, debido a que es una experiencia cultural que abre oportunidades y provoca un cambio de mentalidad al conocer a personas muy diversas, con diferentes puntos de vista y de diferentes partes del mundo. Al haber estado aquí se aprendió mucho acerca de cómo un gran compañía como es Disney, logra sumergir a todos sus visitantes en el mundo de sus historias y crear recuerdos memorables al conectar e interactuar con ellos y crear experiencias para toda la familia al brindar un excelente servicio a sus huéspedes (Guests) que superan sus expectativas y logran su misión que es crear felicidad y eso los convierte en el lugar donde los sueños se hacen realidad y la empresa de entretenimiento número uno del mundo para generaciones de personas de cualquier edad en un ambiente en el cual sus miembros del elenco (Cast Members) se sienten bien valorados al tener muchos beneficios y al trabajar en un lugar que los hace felices porque lo disfrutan, disfrutan esparcir la magia y alegría que solo Disney posee. Es impresionante ver además que una empresa tan grande se preocupe por el bienestar de cada uno de sus miembros y esté tan bien estructurada, facilitando la cooperación y comunicación eficaz. Es un ejemplo de orden y que no cesa de operar en ningún momento y siempre están en constante innovación para estar a la vanguardia y buscar nuevas formas de crear momentos mágicos que perduren. Su cultura organizacional está muy bien arraigada en todos sus miembros y eso los hace estar comprometidos con su misión y visión a diario.

Al único curso al cual se asistió fue el de “Cómo destacar para una entrevista”, en el cual se conoció el proceso de preparación para una entrevista, así como los distintos tipos de entrevistas que existen. También se dieron a conocer las distintas clases de preguntas que pueden hacerle los entrevistadores que lo ayudan a ahondar más en quién es usted, porqué se interesa en esta compañía y que valor aportaría a la empresa. Además, se impartieron técnicas y herramientas para sobresalir al momento de una entrevista de trabajo y las habilidades que más se buscan en los empleados en la actualidad. Finalmente se impartió lo que se recomienda hacer en el día de la entrevista y después de la entrevista y lo más importante al momento de una entrevista, que es la primera impresión, la cual tiene que ser profesional. Aspectos como estos fueron impartidos en clases como Gerencia de Recursos Humanos I en la que se miraba todo el proceso de reclutamiento y selección de una empresa. También se abarcó en la clase de Administración I, en la cual se hacía una simulación de una entrevista de trabajo para que se observara y se hicieran recomendaciones y la respectiva retroalimentación de cómo se llevó a cabo para mejorarla. Estos conocimientos son fundamentales para el desempeño como futura profesional al querer crear un propio negocio y saber de qué forma se debe de contratar a las personas o como profesional aspirante a un trabajo en una gran empresa al saber que es lo que se espera de mí y lo que se puede esperar de una entrevista de trabajo.

Las clases que se impartieron por parte de TC3 también fueron de mucha ayuda, debido a que se mencionaban temas muy útiles y se dieron a conocer herramientas básicas a lo largo del programa como por ejemplo las Clifton Strengths que era un test que le decía las 5 fortalezas más dominantes, además se habló de cómo manejar el tiempo lo cual fue muy útil porque se brindaron herramientas clave para tener éxito y cumplir todas las asignaciones y adaptarse a la vida en otra cultura y a tener un estilo de vida diferente. Además, estos cursos permitieron conectar e interactuar con los líderes de área de trabajo en el cual se llevaba a cabo el rol de Merchandise, lo

cual abrió oportunidades y lo hace salir de su zona de confort para conocer a nuevas e importantes personas que pueden ayudar en un futuro.

4.6 Aplicación de competencias LPA

Walt Disney World Resort es uno de los lugares más visitados del mundo por una gran cantidad de personas de distintos contextos y nacionalidades. Es por lo que la compañía se esfuerza por desarrollar y tener a personas con muchas habilidades, competencias y destrezas para enfrentar diversas situaciones, lo que hace a los miembros del elenco (Cast Members) especiales, únicos y aptos para realizar sus roles de la mejor forma e interactuar con los huéspedes (Guests) hasta lograr conectar con ellos. La aplicación de competencias LPA está conformada por niveles de aptitud obtenidos en distintas competencias que son necesarias para desempeñarse como un profesional exitoso en diversas áreas. Los rangos están establecidos de la siguiente forma: 8-10 es la puntuación más alta, 4-7 es una puntuación promedia y 1-3 es la puntuación más baja. A continuación, se muestra la aplicación de las cinco competencias LPA.⁴

4.6.1 Adaptación Al Cambio

Con relación a la adaptación al cambio, se obtiene un 9 como puntuación más alta entre las demás competencias. Esta consiste en ajustar el estilo de trabajo o conducta interpersonal para adecuarse a diferentes situaciones y entornos, asimismo implica aceptar e integrar nuevas ideas e información y respaldar iniciativas de cambio para llevarlas a cabo, trabajando con eficiencia al enfrentar situaciones inciertas o ambiguas.

En el rol de Merchandise, la adaptación al cambio se utiliza de diversas formas debido a que existen rotaciones dentro de la misma área a las cuales los miembros del elenco (Cast Members) se tienen que adaptar.

⁴ Nota: Referirse a Anexos para visualizar el certificado LPA (pág.73).

Existe un sistema en el que los coordinadores asignan diferentes posiciones y se tienen que cubrir obligatoriamente. Los miembros del elenco (Cast Members) tienen que adaptarse con facilidad a esto y a los distintos procedimientos y políticas que se siguen en cada ubicación para desempeñar el rol de la mejor forma posible. Además, al ser una de las áreas más grandes que se maneja en el parque, existen muchas personas diferentes en la manera de pensar y actuar desde los mismos compañeros de trabajo hasta los líderes o coordinadores que supervisan que las asignaciones se cumplan correctamente, lo que requiere de una mente abierta al cambio, una buena actitud ante los compañeros con distintas personalidades y a nuevos conocimientos y maneras de trabajar. La adaptación se aplica además al horario y ritmo de trabajo, debido a que la mayoría son turnos en la noche, que son más agotadores y largos, pero sin embargo se tiene que mostrar una actitud positiva hasta que se vaya el último huésped (Guest).

Adaptarse al cambio también implica utilizar el traje (costume) que corresponde según la tienda en la que se trabaje, aunque no sea de completo agrado por que es una regla de la compañía, debido a que se usan tres distintos tipos de trajes. Son cambios que los miembros del elenco (Cast Members) tienen que seguir cada día porque sino se les llama la atención por no hacerlo como se debe.

4.6.2 Aprendizaje y Desarrollo Personal

Como la puntuación más baja entre las demás competencias, pero una puntuación promedio según la escala con un 6, esta competencia se desarrolla al identificar carencias de conocimiento y buscar continuamente satisfacer necesidades de conocimiento y capacitación para adquirir nuevas capacidades para ponerlas en práctica en un entorno profesional. Es una evaluación personal en busca del desarrollo personal que requiere de retroalimentación y aprende del éxito y fracaso de los demás y busca mentores para mejorar su rendimiento.

Esta competencia se pone en práctica desde el comienzo del programa en Disney, dado que lo primero que se lleva a cabo es el entrenamiento en el cual se imparten muchos conocimientos como manuales, políticas, reglas y procedimientos dependiendo del puesto de trabajo para realizar el rol de una manera exitosa. Para esto se requiere de una capacidad de aprendizaje bien desarrollada porque se enseña mucho y se brindan muchas herramientas en una semana para luego dejar que el miembro del elenco (Cast Member) se desempeñe por si solo en su puesto de trabajo. En ese momento es cuando los entrenadores, coordinadores y líderes ayudan brindando la retroalimentación necesaria para mejorar y lograr un mejor desempeño al aprender de los errores cometidos y aspectos de mejora personal y profesional. Además, se realiza un continuo aprendizaje porque siempre hay algo que conocer o alguna situación con un huésped (Guest) que surge tiene que solucionarse de distinta forma con apoyo de los demás miembros del elenco (Cast Members) de los cuales se aprende mucho cosas que no se sabían.

También se aplica esta competencia al aprender como interactuar con los huéspedes (Guests) en el rol de Merchandise porque requiere de mucho desarrollo personal por la necesidad de habilidades de relaciones interpersonales para escucharlos, encontrar lo que buscan y poder ayudarles a tener un momento agradable. Se tiene que salir de la zona de confort personal para poder conocer y aprender de ellos. Esto aplica también al interactuar con los líderes o coordinadores, los cuales siempre están dispuestos a dar consejos y formas de cómo mejorar y actuar en el trabajo ante cualquier situación, al igual que informan de oportunidades de desarrollo personal porque tienen mucho conocimiento disponible.

4.6.3 Análisis y Resolución de Problemas

Obteniendo un 9 como puntuación más alta, esta competencia permite identificar las necesidades de información y evaluar las fuentes de información de forma crítica al sintetizar, integrar y reconocer patrones para identificar el panorama general de una situación. Al analizar los datos, se identifican y aplican las mejores prácticas para resolver problemas de trabajo tomando en cuenta varios enfoques al momento de ejecutarse una solución.

En Disney, esta habilidad es muy importante y más en el rol de Merchandise debido a que siempre se están analizando situaciones de los huéspedes (Guests) para poder brindarles la mejor solución y experiencia posible. Para esto existe en el área diversas formas de ayudarlos a buscar un producto para encontrar el adecuado. Además, se necesita mucho esta habilidad para poder conocer cuales son las necesidades de los clientes al momento de interactuar con ellos, en ese momento se consideran todas las opciones posibles y se decide cuál es la mejor para lograr superar sus expectativas.

En el rol de Merchandise existen unas tarjetas que se llaman “Merchandise Credit” que son utilizadas cuando se tuvo algún problema con un huésped (Guest) al momento de pago porque se realizó mal una transacción, llega un coordinador y Disney busca recompensarle al regresarle su dinero en forma de tarjeta que pueden utilizar para comprar cualquier producto en los parques por el valor de la tarjeta. Además, utilizan un cupón o certificado que se denomina “No Strings Attached” el cual consiste en que si un huésped (Guest) llega donde un miembro del elenco (Cast Member) y le muestra algún producto que compró y salió defectuoso o se dañó, el miembro del elenco (Cast Member) llama a un coordinador y este le da el cupón que es redimible por el mismo producto pero nuevo o un producto de precio similar si no se tiene en existencia el dañado. De esta forma es como Disney soluciona problemas y mantiene felices y satisfechos a sus visitantes.

Por último, existe en cada tienda un teléfono del cual se puede llamar para contactar a un líder o coordinador para obtener apoyo o ayuda acerca de como resolver un problema o para que le recuerden como hacer algo si necesita ayuda en algún proceso. Si es algo que requiere de su presencia entonces llegan al lugar, analizan la situación y resuelven el problema de la mejor manera posible.

4.6.4 Buen Trabajo con los Demás

Con una puntuación de 9, encontrándose entre las más altas, esta competencia consiste en desarrollar y mantener relaciones laborales eficaces al interactuar con personas de diferentes ámbitos. Implica escuchar, valorar e incorporar los puntos de vista diversos de los demás al momento de tomar decisiones en equipo. Conlleva saber administrar la carga de trabajo para encontrar y cumplir con resoluciones apropiadas para las situaciones de desacuerdo en el trabajo y reconoce y demuestra empatía por los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás.

En el rol de Merchandise esta competencia cobra mucha importancia debido a que se necesita colaborar con los demás miembros del elenco (Cast Members), coordinadores y líderes para lograr una mejor experiencia para los huéspedes (Guests). Es necesario también saber crear conexiones con otras áreas del parque para alcanzar sinergias que den mejores resultados que trabajando individualmente. Se debe tener en mente que en una compañía como Disney son equipos y no grupos de trabajo. No se está solo nunca, siempre tiene apoyo de personas dispuestas a ayudar con cualquier situación que se presente. Aprender a trabajar con los demás en el área de trabajo es también estar consciente de que no todos piensan igual ni viven en la misma situación, por lo que es importante también respetar las opiniones e ideas.

Al realizar este rol, se requiere mucho de esto porque por ejemplo si algún miembro del elenco (Cast Member) necesita ir al baño o necesita ir al algún lugar a hacer algo, solamente lo notifica a otro que esté cerca y este lo cubre diligentemente. Por lo que se debe tener en cuenta que, en una empresa como Disney, si se trabaja de manera coordinada y con cooperación de parte de todos se logrará un mejor resultado que es brindar el mejor servicio y experiencia para los huéspedes (Guests) al dar soluciones creativas que surgen mejor con el trabajo en equipo. Además, se logran más cosas en menos tiempo, por ejemplo, cuando se realiza el reabastecimiento de alguna tienda.

En la tienda “Celebrity 5&10” se utiliza mucho debido a que es el lugar donde se hacen los cobertores para celular e imanes personalizados y esa tienda es solamente un punto donde pueden recoger los productos listos, pero muchas veces se requiere de comunicación eficaz con “Star Wars: Launch Bay” que es el lugar donde se fabrican, para resolver algún problema que se tenga con los huéspedes (Guests).

4.6.5 Cumplimiento de Objetivos

Esta competencia obtiene una puntuación de 9, se basa en aceptar y establecer metas y objetivos exigentes tanto individual como colectivamente con el propósito de cumplirlos. Además, involucra tomar la iniciativa para ir en busca de responsabilidades adicionales y evaluar los resultados de trabajo a través de medidores de desempeño para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.

El objetivo primordial de Disney siempre será la seguridad de todos sus miembros del elenco (Cast Members) y huéspedes (Guests), por lo que siempre velan por el bienestar de todos con las diferentes medidas de seguridad que se toman como precaución en los parques.

Tanto así que recientemente tomaron la medida de cerrar los parques para prevenir la propagación del coronavirus, sin importar todo el esfuerzo y cambios que esto requiere a nivel empresarial.

El cumplimiento de objetivos en una empresa como Disney es clave, y en el rol de merchandise es aún más importante el fijarse metas. Sin embargo, se podría pensar que, en un área de ventas, el objetivo número uno es vender, y lo que sucede en Disney es que, si es importante vender, pero la meta y objetivo número uno es hacer feliz a los huéspedes (Guests) y crear recuerdos memorables para toda la familia. Tanto así que se hacen reuniones diarias para comentar acerca de los momentos mágicos o experiencias que se crearon o tuvieron con los huéspedes (Guests) a través de las interacciones con ellos.

Otro objetivo que se plantean mucho en la actualidad es el de vender bolsas reusables, y es que Disney se preocupa por el medio ambiente y busca maneras de ser sustentables con el planeta tierra, lo que los hace una empresa socialmente responsable y comprometida con la preservación de los recursos naturales y siempre le ponen su toque mágico al tener distintos diseños por parque con el propósito de que los huéspedes (Guests) las quieran adquirir todas y tengan una mentalidad más ecológica. Ellos buscan formas de fomentar la competencia sana a través de concursos de quién venda más bolsas reusables, el que lo gane le colocan una foto en una de las tiendas como reconocimiento y la reconocen enfrente de los demás. También se fijan objetivos de reciclaje con todas las bolsas plásticas que se utilizan en los parques porque son 100% reciclables y con eso hacen combustible para sus autobuses.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 5.1.1 La manera en que Walt Disney Company mantiene sus estándares de calidad con relación a las interacciones con sus usuarios se debe a que no se enfocan solamente en sus visitantes que son su prioridad número uno, sino que también en el bienestar de los miembros del elenco (Cast Members), además de valorar la importancia de su papel en la compañía y ofrecerles un espacio de desarrollo personal y profesional y reconocimiento cuando lo amerite, según la medida en que se enfoquen en los detalles que satisfacen a sus huéspedes (Guests) más allá de sus expectativas, haciéndolos felices, lo que les ha ganado una buena imagen corporativa a lo largo de los años. Esto se conoce desde el momento del entrenamiento para que proporcionen constantemente un excelente trato a los visitantes de todas partes del mundo.
- 5.1.2 La forma en que Disney utiliza su cultura organizacional para crear experiencias memorables comienza por las cuatro llaves, las cuales sirven de guía para la acción y tienen una función específica dentro de cada rol que se desempeña. A través de toda la compañía, la cultura organizacional es conocida, compartida y puesta en práctica por los miembros del elenco (Cast Members) al hablar, conectar e interactuar con los visitantes de cualquier edad a través de historias y de esta manera seguir continuamente con la misión de crear felicidad.

- 5.1.3 Los conocimientos inculcados a través de los diversos seminarios ofrecidos por Disney como ser el de destacar al momento de una entrevista, son herramientas útiles porque se conoce el proceso previo y posterior a una entrevista, así como las habilidades que se buscan en la actualidad y los distintos tipos de entrevistas y preguntas que se realizan. Lo que provoca ahondar en quién es usted y que cualidades lo hacen único para aportar valor a una empresa mediante su trabajo. Siempre tomando en cuenta, que lo más importante es la primera impresión para alcanzar el éxito profesional y personal al momento de buscar un empleo en un futuro y estar preparado, con la convicción y confianza necesaria para lograr lo que se propone.
- 5.1.4 Se desarrollaron competencias duras y blandas a diario en el lugar de trabajo a través del análisis y solución de problemas por medio del trabajo en equipo para lograr los objetivos establecidos. Walt Disney Company es el lugar ideal para aplicarlas, debido a que es un ambiente laboral diverso e impulsado por el trabajo colaborativo para crear sinergias y conexiones que propician distintos puntos de vista para encontrar la mejor solución a un problema y servir mejor a los visitantes al proporcionar un excelente servicio al cliente. Éstas son esenciales para los profesionales en la actualidad, dado que no solamente se buscan personas capaces, sino que también se buscan personas con competencias que son especiales e inherentes a cada individuo.

5.2 Recomendaciones

- 5.2.1 A los futuros participantes de este programa se les aconseja que siempre muestren la mejor actitud en su lugar de trabajo, asimismo que busquen interactuar con los huéspedes (Guests) para que tengan la mejor experiencia posible y de esa manera se mantenga el buen servicio al cliente que caracteriza a la empresa por ir más allá de lo esperado. Además, se espera una comunicación fluida con cualquier autoridad ya sea de la universidad o del trabajo para resolver cualquier problema o situación que se suscite. Se les invita a aprovechar la oportunidad de aprender y conocer la manera en que funciona una empresa tan grande como Disney y a mantener un buen ambiente laboral y a servir dando la milla extra siempre y crear felicidad para los demás y para uno mismo al crear memorias únicas que durarán para siempre.
- 5.2.2 Se recomienda utilizar como guía para actuar el modelo de las cuatro llaves, que forman parte de la cultura organizacional de Walt Disney Company que se conoce, comparte y aplica a lo largo de toda la compañía por parte de los miembros del elenco (Cast Members) al hablar y conectar emocionalmente a través de historias para mejorar la experiencia brindada a los visitantes de distintas generaciones. Esto los llevará a cumplir con la misión de la empresa que es la de crear felicidad y ofrecer el mayor bienestar y comodidad a sus huéspedes (Guests).

- 5.2.3 Se sugiere a los participantes en el programa que asistan a los diversos cursos ofrecidos por TC3 y seminarios de Disney, como ser el de destacar al momento de una entrevista, debido a que en este se conocen a personas de todo el mundo y se comparte el proceso, herramientas y consejos útiles para tener éxito profesional y personalmente al momento de la búsqueda de empleo. También ayuda a conocerse mejor al entender las habilidades características que se poseen y que se aplican en el mundo laboral actualmente, lo que añadirá valor a la empresa al realizar las asignaciones en lo mejor de sus capacidades y aportando más al aprender y ser adecuado para el puesto.
- 5.2.4 Se invita a los futuros participantes a que desarrollen sus competencias duras y blandas a diario en el puesto de trabajo a través del análisis y resolución de problemas por medio del trabajo en equipo y comunicación efectiva para lograr un servicio al cliente de calidad, aprovechando que Walt Disney Company es el lugar perfecto para aplicarlas por ser una compañía muy grande y diversa que utiliza el networking como su mejor aliado para lograr experiencias fuera de lo común para sus huéspedes (Guests). Lo que permite un crecimiento y desarrollo a nivel personal y profesional.

GLOSARIO

1. **Detrás del Escenario (Backstage):** Un área no permitida para los huéspedes. (Disney University, 2020).
2. **Mal Espectáculo (Bad Show):** Distracciones que disminuyen el nivel de espectáculo. (Disney University, 2020).
3. **Miembro del elenco (Cast Member):** Colaborador de los parques y resorts de Walt Disney. (Disney University, 2020).
4. **Código Alpha (Code Alpha):** Código que se utiliza para no alarmar ni crear incertidumbre en los huéspedes al anunciar que hay una ambulancia en camino o cerca por algún accidente.
5. **Código V (Code V):** Código que se utiliza para mantener el espectáculo y que los huéspedes no se den cuenta que alguien ha vomitado y que se requiere de personal que lo limpie inmediatamente.
6. **Traje (Costume):** Ropa que provee la compañía por hora a los miembros del elenco que están en el escenario. (Disney University, 2020).
7. **Disney +:** Plataforma en línea de transmisión exclusiva de películas originales de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars y National Geographic. (Disney, 2020).
8. **D-Tech:** Tecnología que permite crear y personalizar imanes y cobertores para celulares con los nombres de los huéspedes y personajes o temática de Disney.
9. **ECV:** Electric Conveyance Vehicles (Vehículos de transporte eléctrico), dispositivos de movilidad que están disponibles para que los huéspedes los alquilen en los diferentes parques de Disney.

- 10. Buen Espectáculo (Good Show):** Experiencias que son presentadas como se planean, sin distracciones o interrupciones. (Disney University, 2020).
- 11. Habitación Verde (Green Room):** Código que se utiliza cuando un miembro del elenco quiere ir al baño, de esa manera los huéspedes no se dan cuenta.
- 12. Huésped (Guest):** Cliente o visitante de los parques y resorts de Walt Disney. (Disney University, 2020).
- 13. LPA:** Laureate Professional Assessment, certificado que evalúa un total de cinco competencias identificadas como las más demandadas por las empresas en el mercado de trabajo. (Laureate , 2020).
- 14. Banda Mágica (Magic Band):** Pulsera tipo brazalete que se utiliza para entrar a los parques o pagar mercancía de los distintos parques y resorts de Walt Disney.
- 15. En el escenario (On Stage):** Área visible para los huéspedes en un parque temático, resort o tienda de Disney. (Disney University, 2020).
- 16. Rol (Role):** La posición de trabajo de un miembro del elenco. (Disney University, 2020).
- 17. Espectáculo (Show):** Lo que observa y experimenta un huésped en un parque temático, resort o tienda de Disney. (Disney University, 2020).
- 18. Brazalete de palmada (Slap Bracelet):** Pulsera tipo brazalete con distintos tipos de personajes de Disney.
- 19. Tradiciones (Traditions):** Primer día pagado de entrenamiento en el cual se da a conocer a los nuevos miembros del elenco la historia, misión y cultura organizacional de The Walt Disney Company.

BIBLIOGRAFÍA

- Disney. (2020). *Disney* +. Obtenido de Disney +: https://www.disneyplus.com/welcome/stream?cid=DSS-Search-Google-7170000_0051_863720-&s_kwid=AL!8468!3!40665360_5720!e!!g!!_disney_%20plus&gclid=CjwKCAjwg6b0BRBMEiwANd1_SAcFiJ4wEnjE7slHh0OjCuyxU_q355OztMKYceuq4mUKBIV5ir9V9RoCQ2wQAvD_BwE&gclidsrc=aw.ds
- Disney Institucional. (s.f. de s.f. de 2020). *Disney Institucional*. Obtenido de Inspírate, Compromiso Disney: <https://compromiso.disneylatino.com/institucional>
- Disney University. (2020). Disney Language. En D. University, *Disney Traditions* (pág. 12). Orlando.
- Disney University. (2020). The Four Keys. En D. University, *Disney Traditions* (pág. 12). Orlando.
- Entrepreneur. (s.f. de s.f. de s.f.). *Walter Elias Disney*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/197528>
- Laureate . (2020). *LPA*.
- Revista Disney Company. (25 de Noviembre de 2009). *Revista Disney Company*. Obtenido de Misión, Visión y Valores: <http://revistadisneycompany.blogspot.com/2009/11/mision-valores.html>
- The Walt Disney Company. (s.f. de s.f. de 2020). *About the Walt Disney Company*. Obtenido de Our Mission: <https://www.thewaltdisneycompany.com/about/>

Universidad de Pamplona. (s.f. de s.f. de s.f.). *Estructura Organizacional*. Obtenido de http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_4/mod_virtuales/modulo5/2.2.pdf

Walt Disney Company. (s.f. de s.f. de 2020). *About the Walt Disney Company*. Obtenido de Our Businesses: <https://thewaltdisneycompany.com/about/#our-businesses>



Anexo 4. Quiosco Crossroads.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 3. Tienda Keystone Clothiers.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 5. Tienda Oscar's.

Fuente: Disney Information.



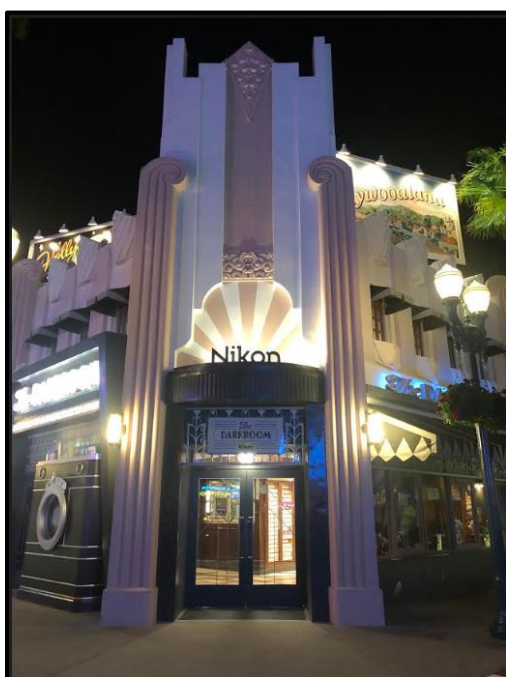
Anexo 6. Tienda Movieland.

Fuente: WDW Kingdom.



Anexo 7. Tienda Mickey's of Hollywood.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 8. Tienda Celebrity Five & Dime.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 9. Tienda SID'S.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 10. Traje de Space Pajamas.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 11. Traje de Strawberry (High-End).

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 12. Traje de Oscar's.

Fuente: Elaboración Propia.



Anexo 13. Culminación del Programa.

Fuente: Elaboración Propia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Anexo 14. Cronograma de Actividades.

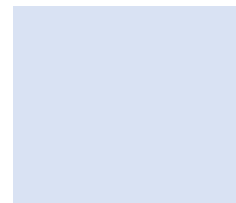
	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
	19/01/2020	20/01/2020	21/01/2020	22/01/2020	23/01/2020	24/01/2020	25/01/2020
Semana 1	<ul style="list-style-type: none"> Aeropuerto Toncontín – San Pedro Sula – Miami. 	<ul style="list-style-type: none"> Viaje en carro Miami – Pompano Beach – Orlando. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro en Disney Housing Vista Way. Tour por Vista Way. Registro con TC3 y reunión de bienvenida de TC3. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro con TC3 y reunión con los profesores y compañeros de TC3. Incorporación Internacional – Centro Casting. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunión con los profesores y compañeros de TC3. 	<ul style="list-style-type: none"> Tradiciones – Disney University. 	<ul style="list-style-type: none"> Bienvenido a Operaciones C – Disney University.
	26/01/2020	27/01/2020	28/01/2020	29/01/2020	30/01/2020	31/01/2020	01/02/2020
Semana 2	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Que siga el espectáculo – Disney’s Hollywood Studios. 	<ul style="list-style-type: none"> Orientación del área de Merchandise – Disney University. 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento de Merchandise Día 1 - 	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento de Merchandise Día 2 - 	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento de Merchandise Día 3 -
	02/02/2020	03/02/2020	04/02/2020	05/02/2020	06/02/2020	07/02/2020	08/02/2020
Semana 3	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrenamiento de Merchandise Día 4 - 	<ul style="list-style-type: none"> Día de prueba en Merchandise - 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Keystone Clothiers. Posición en tienda Celebrity 5&10. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Movieland. Posición en tienda Main Entrance Cart. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Movieland. Posición en tienda Main Entrance Cart.

	09/02/2020	10/02/2020	11/02/2020	12/02/2020	13/02/2020	14/02/2020	15/02/2020
Semana 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda SID'S. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda SID'S. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood.
	16/02/2020	17/02/2020	18/02/2020	19/02/2020	20/02/2020	21/02/2020	22/02/2020
Semana 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. ▪ Posición en tienda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. ▪ Posición en tienda 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre.

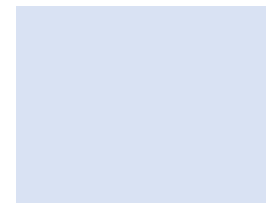
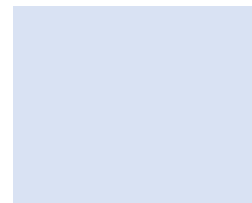
	Keystone Clothiers.				Mickey's of Hollywood.		
	23/02/2020	24/02/2020	25/02/2020	26/02/2020	27/02/2020	28/02/2020	29/02/2020
Semana 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda SID'S. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda SID'S. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión de Seguridad. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood.
	01/03/2020	02/03/2020	03/03/2020	04/03/2020	05/03/2020	06/03/2020	07/03/2020
Semana 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Celebrity 5&10. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Main Entrance Cart. ▪ Posición en tienda Keystone Clothiers. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posición en tienda Oscar's. ▪ Posición en tienda Mickey's of Hollywood.

	Hollywood.					<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	
	08/03/2020	09/03/2020	10/03/2020	11/03/2020	12/03/2020	13/03/2020	14/03/2020
Semana 8	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Oscar's. Posición en tienda Keystone Clothiers. Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Celebrity 5&10. Posición en tienda SID'S. Posición en tienda Keystone Clothiers. 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Celebrity 5&10. Posición en tienda Mickey's of Hollywood. 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Mickey's of Hollywood. Posición en tienda SID'S. 	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Oscar's.
	15/03/2020	16/03/2020	17/03/2020	18/03/2020	19/03/2020	20/03/2020	21/03/2020
Semana 9	<ul style="list-style-type: none"> Posición en tienda Movieland. 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Libre. 	<ul style="list-style-type: none"> Día de salida del Disney Housing Vista Way. 	<ul style="list-style-type: none"> Fin del Programa. 	<ul style="list-style-type: none"> Fin del Programa. 	<ul style="list-style-type: none"> Fin del Programa.

- Posición en tienda Main Entrance Cart.



- Fin del Programa.



Fuente: Elaboración Propia.

CERTIFICADOS



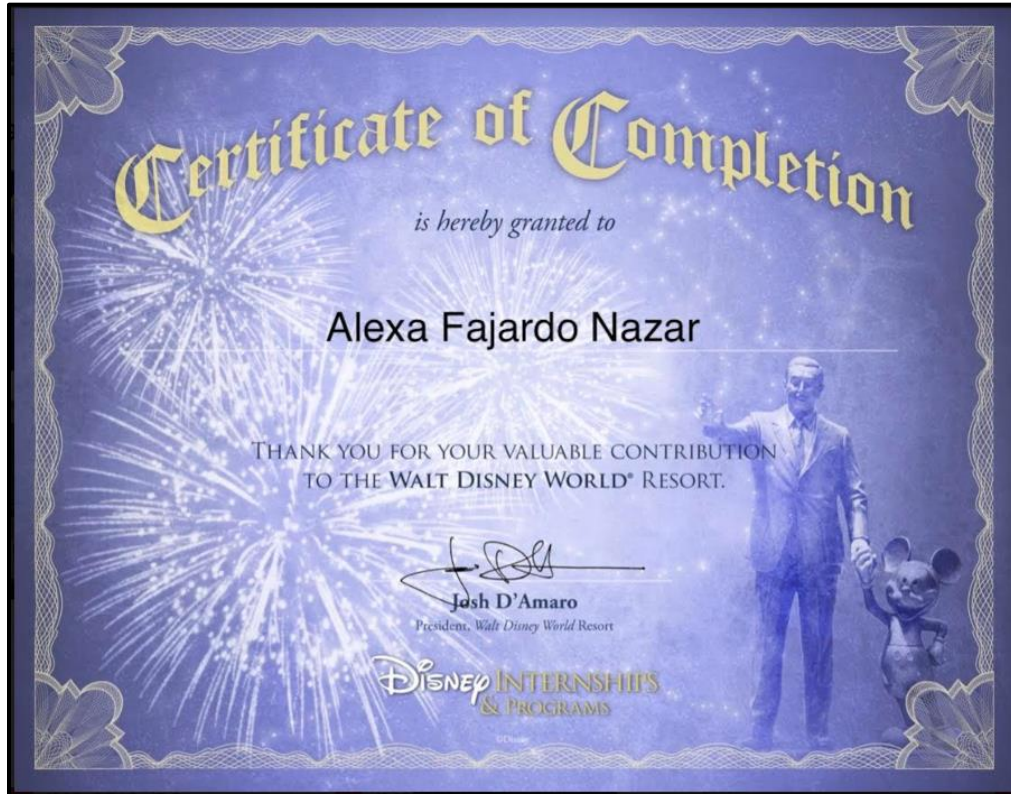
Anexo 15. Certificado LPA.

Fuente: Laureate Education.



Anexo 16. Certificado Alfabetización Informativa.


Fuente: Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.



Anexo 17. Certificado de finalización del Programa de Disney.

Fuente: Disney Internships and Programs.


RECONOCIMIENTOS


Recognize Now!

March 07, 2020 

Dear Alexa Fajardo Nazar,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience.
I would like to take the time to recognize you for displaying The Four Keys Basics.



Efficiency



Show


Courtesy

Thank you for staying late and ensuring that Keystone got stocked and stocked well last Saturday. Your help was greatly appreciated!


 With Appreciation,
Morgan Litzas


Recognize Now!


February 16, 2020 

Dear Alexa Fajardo Nazar,

Thank you for making a difference and helping us create an unforgettable experience.
I would like to take the time to recognize you for displaying The Four Keys Basics.


Courtesy

Thank you Alexa for the level of Courtesy you provide to our guest's daily in Hollywood Arrival Merchandise shops. While passing by the Main Entrance Cart on 2/7/2020, I noticed you actively engaging with our guests at the cash wrap. Greeting guests first with a friendly smile, creating a very welcoming environment for all & assisting our guests in finding their desired destinations. It is cast like you ensuring our guest's experience is made seamless and easy... that's a true difference we provide at Disney. Your positive image & energy is a staple on why our guests choose Disney Parks and Resorts. You are most pivotal here at Disney's Hollywood Studios, I appreciate you & all you do. -DJ

 With Appreciation,
Dijon Bracy

Anexo 19. Reconocimiento en el rol de Merchandise.

Fuente: Walt Disney Company HUB

Anexo 18. Reconocimiento en el rol de Merchandise.

Fuente: Walt Disney Company HUB